

JANEIRO/2019

RELATÓRIO DE SOLICITAÇÕES – SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC





## RELATÓRIO MENSAL DE SOLICITAÇÕES – SIC - JANEIRO/2019

### INTRODUÇÃO

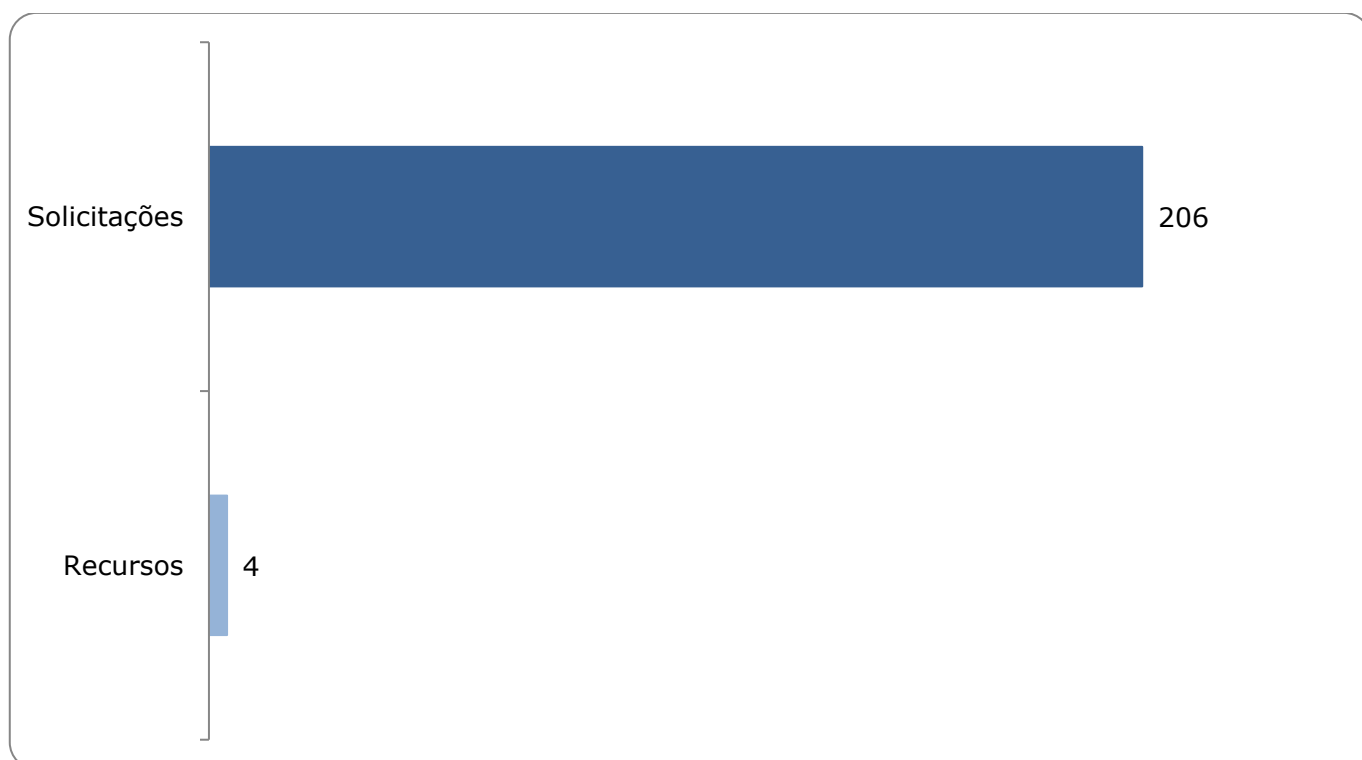
No mês de janeiro, o SIC realizou **206 atendimentos** e 19 áreas da Companhia foram acionadas para subsidiarem as respostas enviadas aos cidadãos. Todas as manifestações encontram-se registradas no sistema "CRM-Sugar."

### SOLICITAÇÕES

| MÊS          | QUANTIDADE |
|--------------|------------|
| Janeiro/2019 | 206        |

### RECURSOS

| MÊS          | QUANTIDADE |
|--------------|------------|
| Janeiro/2019 | 4          |



## RECORDE

Desde a implantação do SIC, em 2012, foi o maior número de solicitações já registradas em um mês.

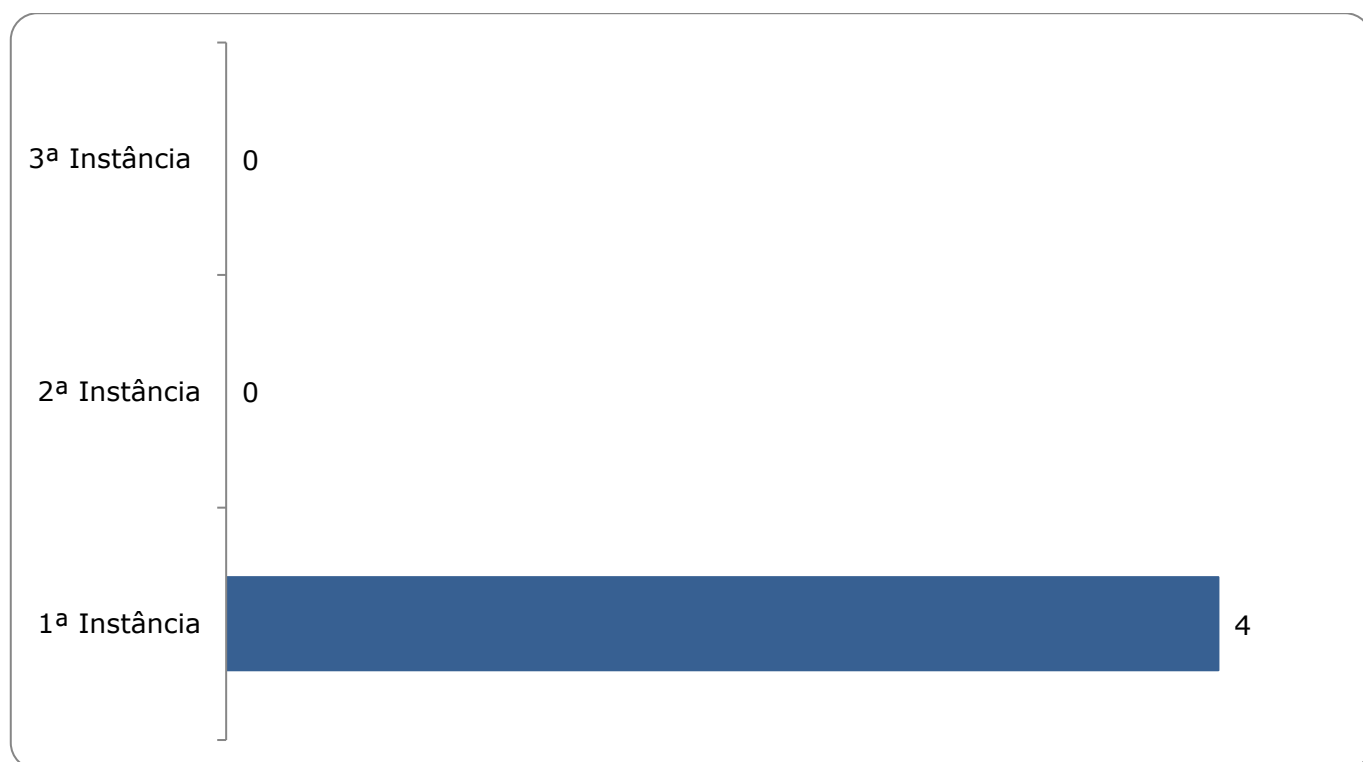
### RECORDE HISTÓRICO DE DEMANDAS POR MÊS - JANEIRO/2019



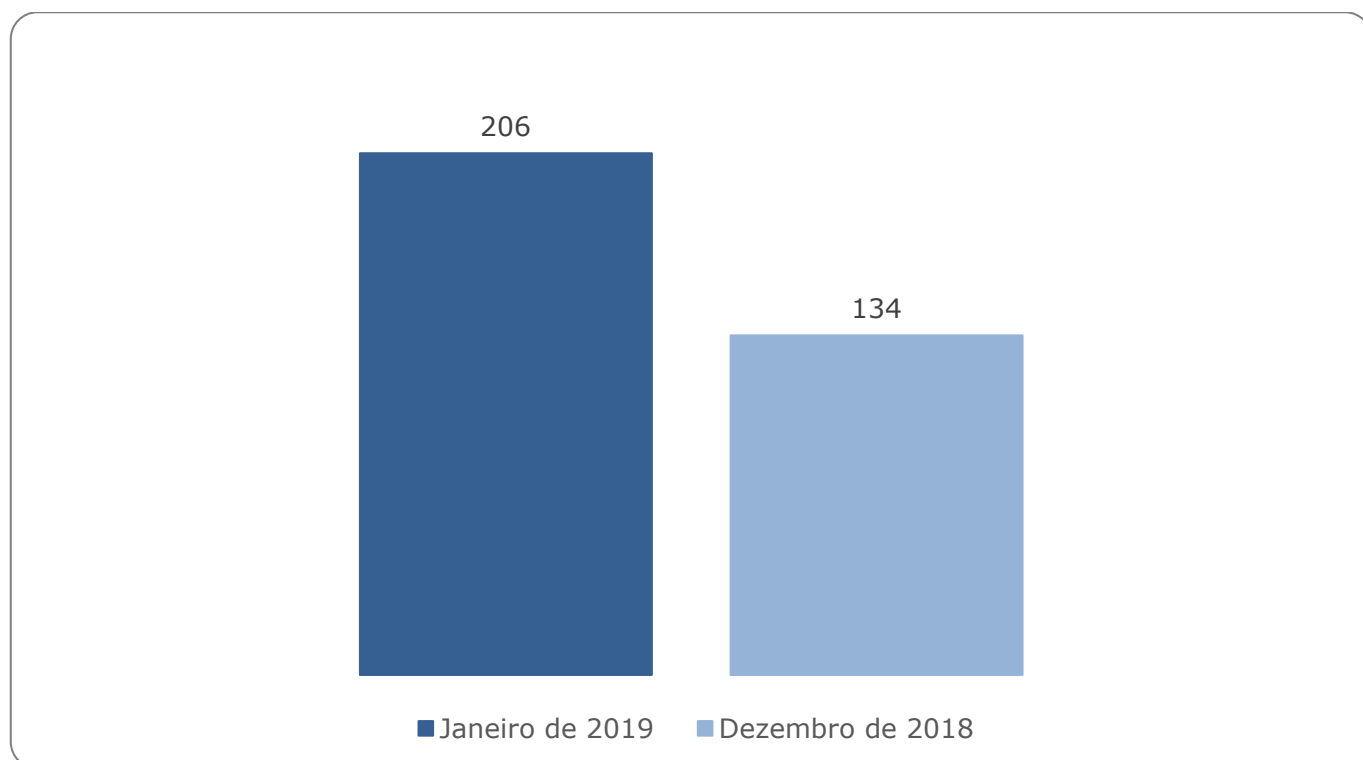
Os recordes anteriores de atendimentos por mês foram em:

- Agosto/2018: 198 demandas;
- Outubro/2018: 178 solicitações.

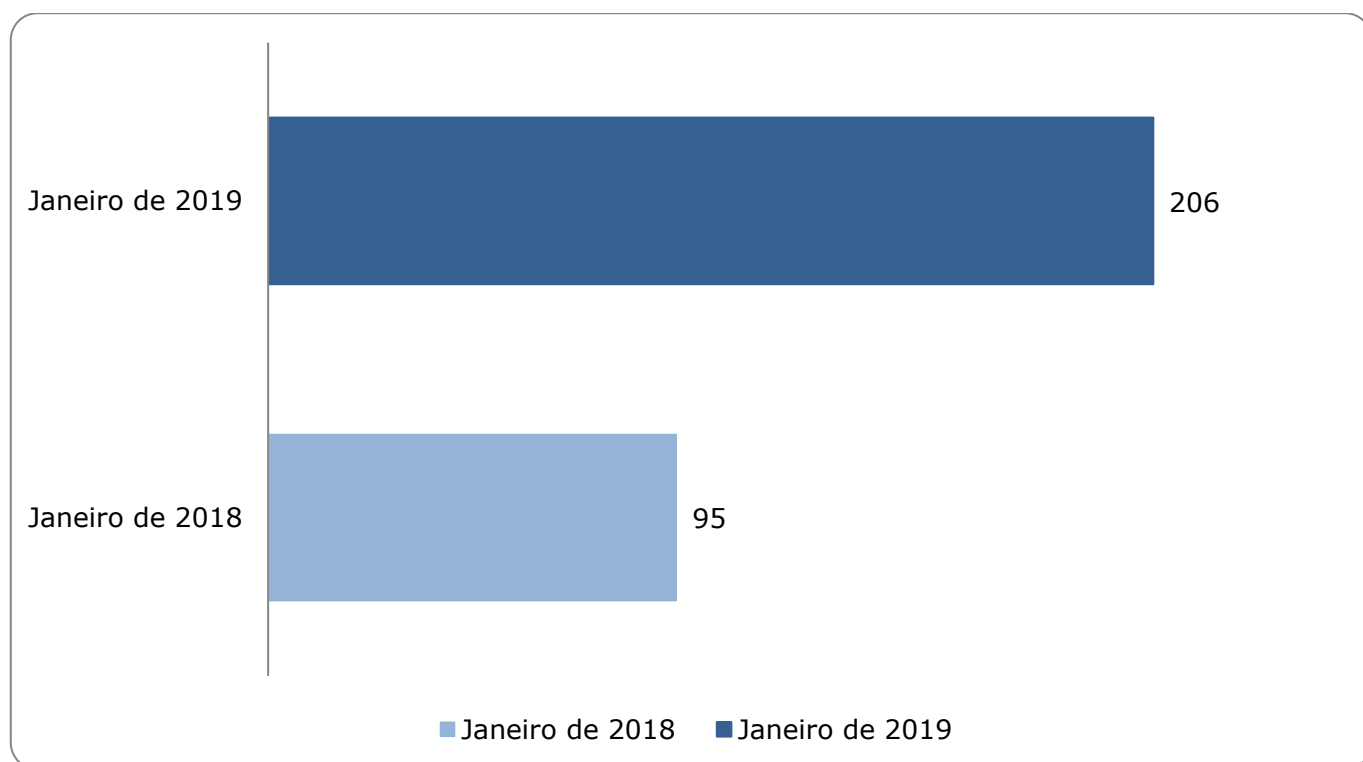
## TIPO DE INSTÂNCIA DOS RECURSOS RECEBIDOS – SIC – JANEIRO/2019



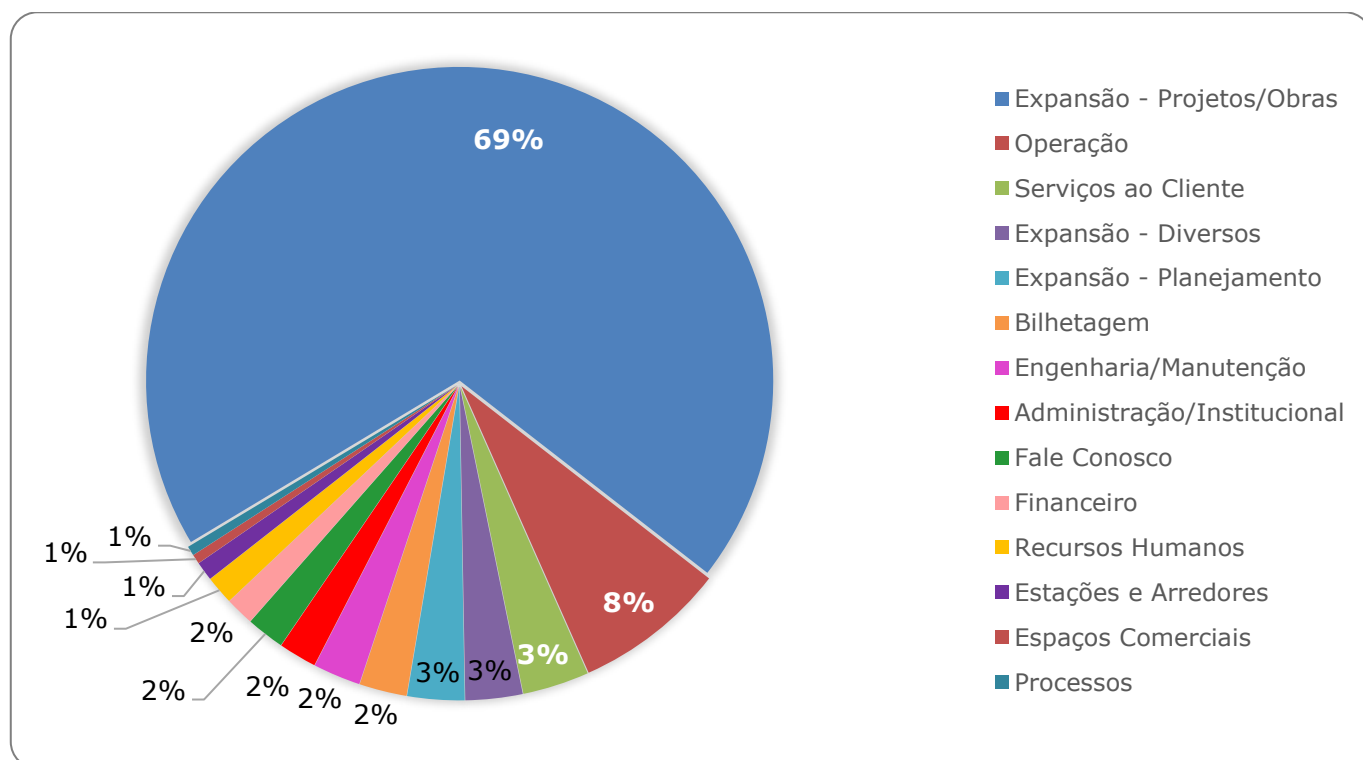
## DEMANDA COMPARATIVA COM O MÊS ANTERIOR



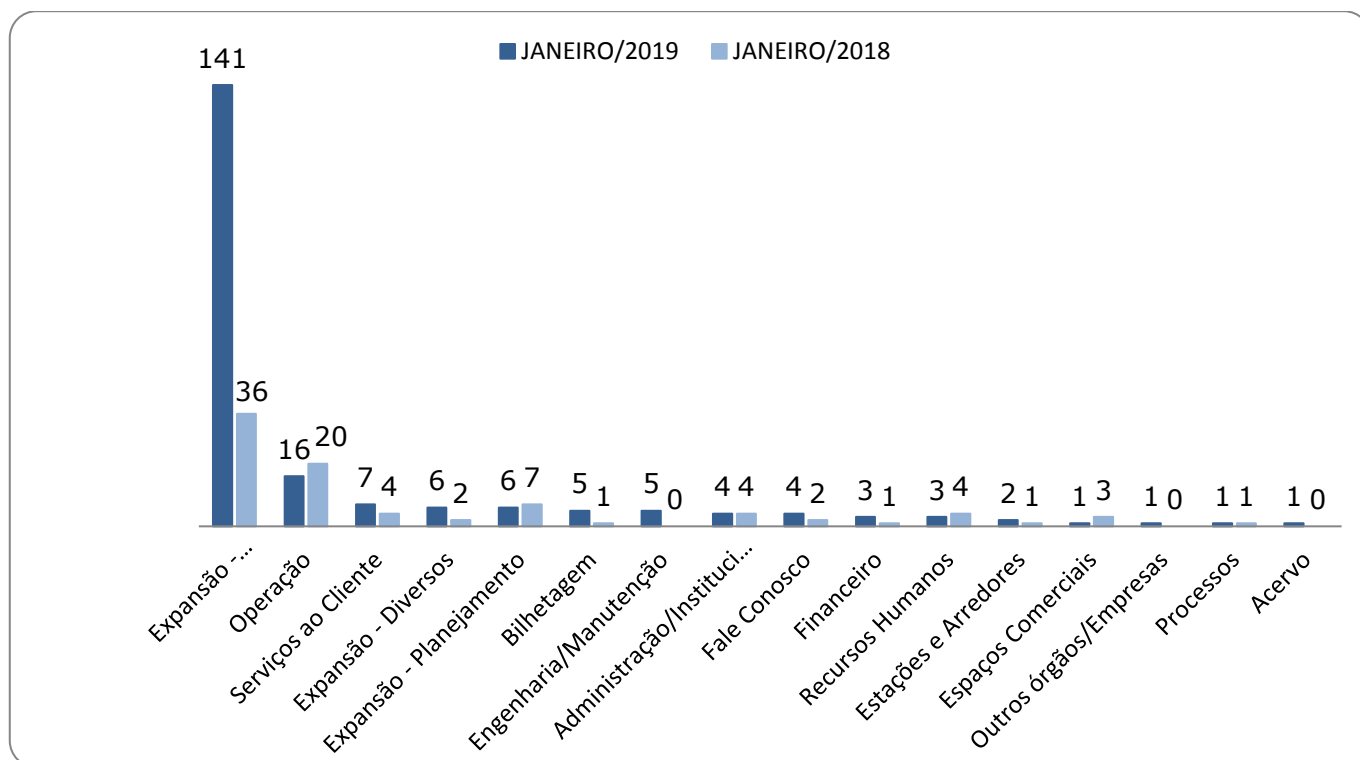
## DEMANDA COMPARATIVA ANUAL – JANEIRO 2019 E 2018



## PORCENTAGEM DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – JANEIRO/2019

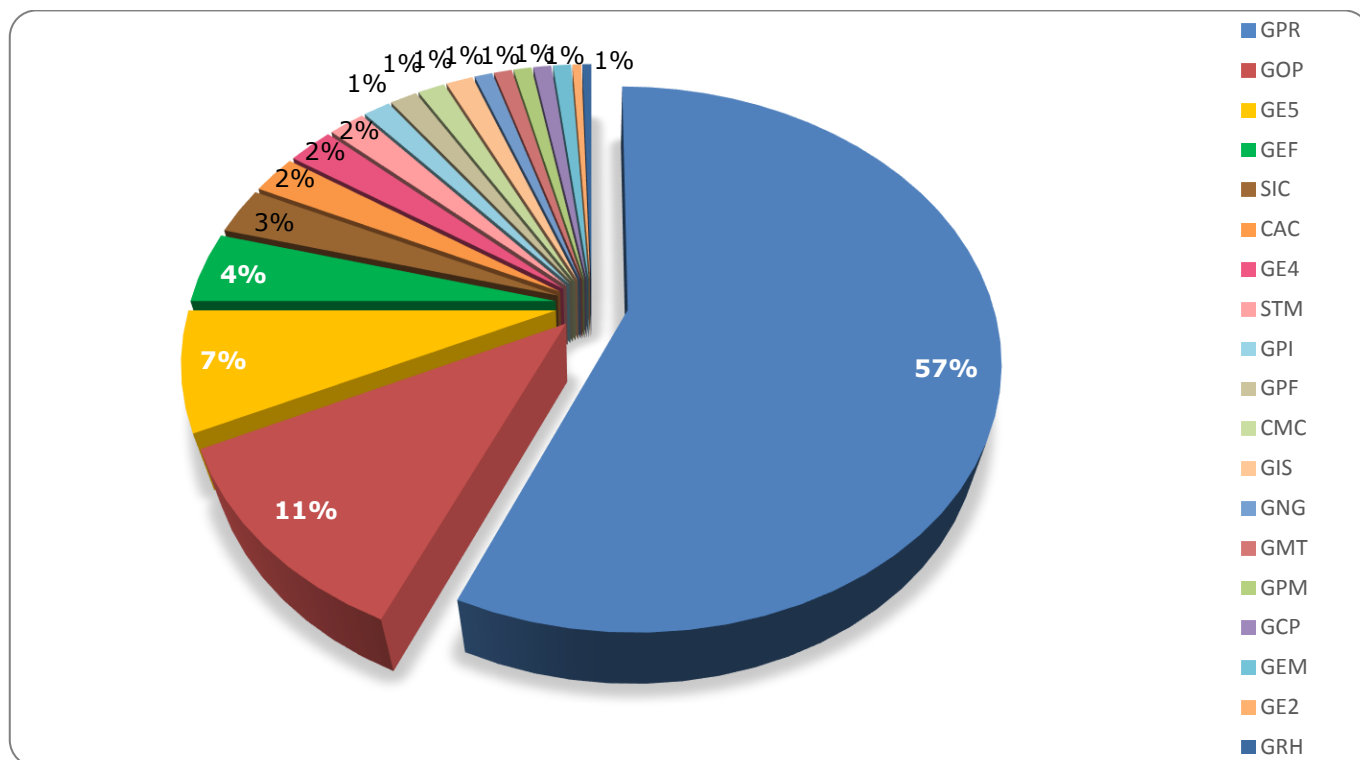


## COMPARATIVO POR ASSUNTOS EM JANEIRO 2019 E 2018



## ÁREAS SUBSIDIADORAS

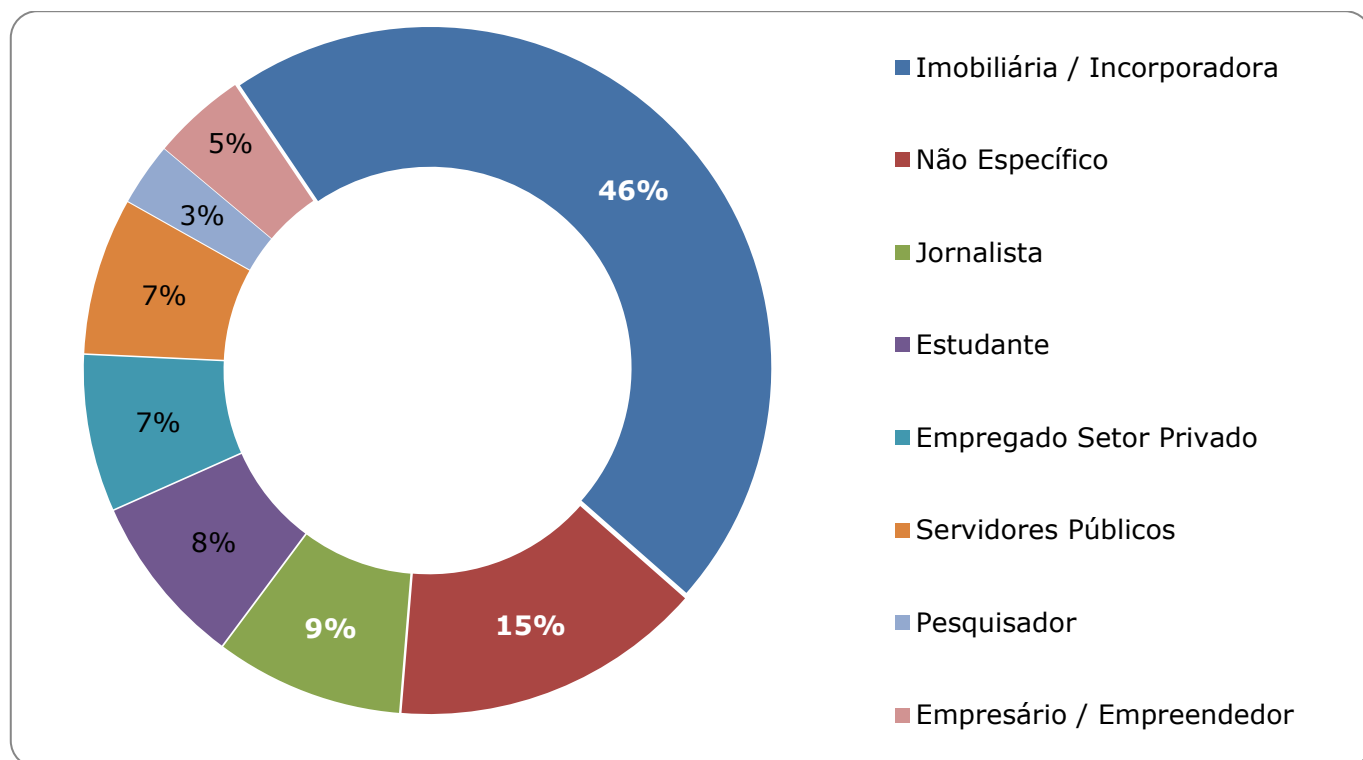
As gerências que mais forneceram subsídios em janeiro foram: GPR, GOP e GE5.



## RELAÇÃO DE ASSUNTOS E NÚMERO DE SOLICITAÇÕES – JANEIRO/2019

| ASSUNTO                               | QUANTIDADE |
|---------------------------------------|------------|
| <b>Expansão - Projetos/Obras</b>      | <b>141</b> |
| Obras                                 | 120        |
| Desapropriações                       | 20         |
| Projetos Cíveis                       | 1          |
| <b>Operação</b>                       | <b>16</b>  |
| Ocorrências                           | 9          |
| Procedimento Operacional              | 3          |
| Relatórios Operacionais               | 4          |
| <b>Serviços ao Cliente</b>            | <b>7</b>   |
| Apoio a estudantes                    | 7          |
| <b>Expansão - Diversos</b>            | <b>6</b>   |
| Cronograma/Prazos                     | 5          |
| Equipamentos/Sistemas                 | 1          |
| <b>Expansão - Planejamento</b>        | <b>6</b>   |
| Pesquisa Origem/Destino               | 2          |
| Mapa Rede Futura                      | 1          |
| <b>Engenharia/Manutenção</b>          | <b>5</b>   |
| Equipamentos                          | 3          |
| Interferências (túneis e edificações) | 2          |
| <b>Bilhetagem</b>                     | <b>5</b>   |
| Tipo de Bilhetes                      | 4          |
| Bilheteria do Bilhete Único           | 1          |
| <b>Administração/Institucional</b>    | <b>4</b>   |
| Contratos                             | 3          |
| Convênios                             | 1          |
| <b>Fale Conosco</b>                   | <b>4</b>   |
| Operação                              | 4          |
| <b>Recursos Humanos</b>               | <b>3</b>   |
| Certidões/Declarações                 | 1          |
| Concursos                             | 1          |
| Salários de Funcionários              | 1          |
| <b>Financeiro</b>                     | <b>3</b>   |
| Repasses de recursos                  | 2          |
| Negócios                              | 1          |
| <b>Estações e Arredores</b>           | <b>2</b>   |
| Autorização para afixação de cartazes | 1          |
| Acessos/Arredores e Áreas Verdes      | 1          |
| <b>Espaços Comerciais</b>             | <b>1</b>   |
| Lojas/estandes                        | 1          |
| <b>Processos</b>                      | <b>1</b>   |
| Licitatórios                          | 1          |
| <b>Acervo</b>                         | <b>1</b>   |
| Histórico da expansão                 | 1          |
| <b>Outros órgãos/Empresas</b>         | <b>1</b>   |

## PERFIL DOS SOLICITANTES



## TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO EM JANEIRO/2019



### Prazos Legais

---

20 dias

Prazo Total até 30 dias

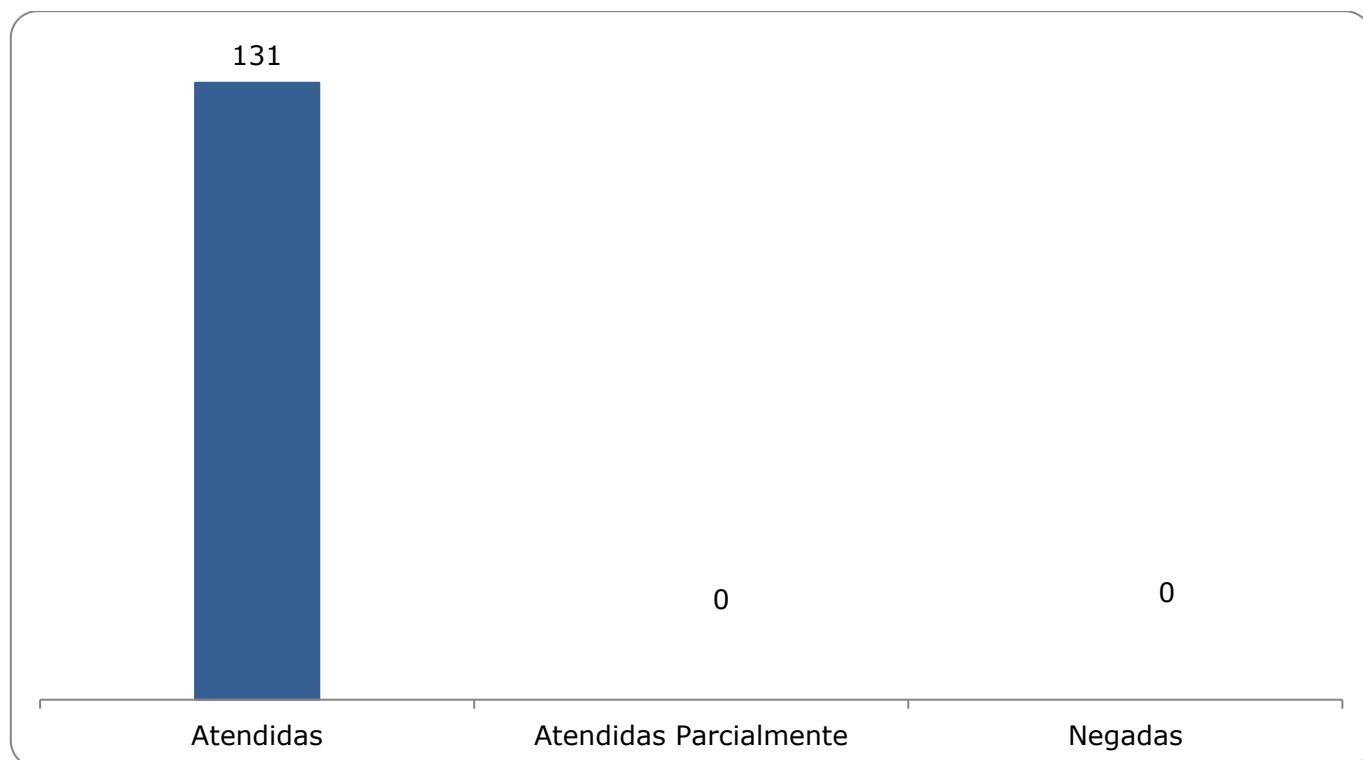
---

+10 dias - prorrogação

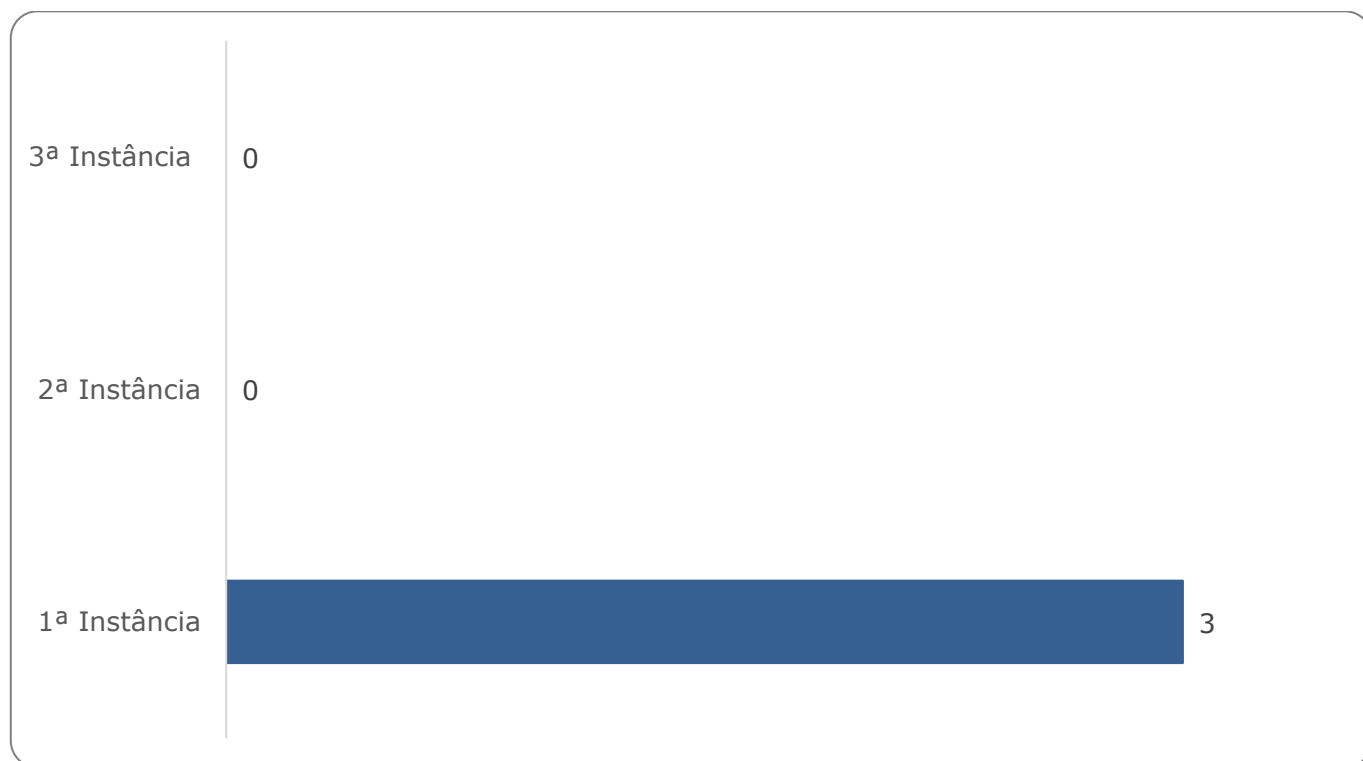
---



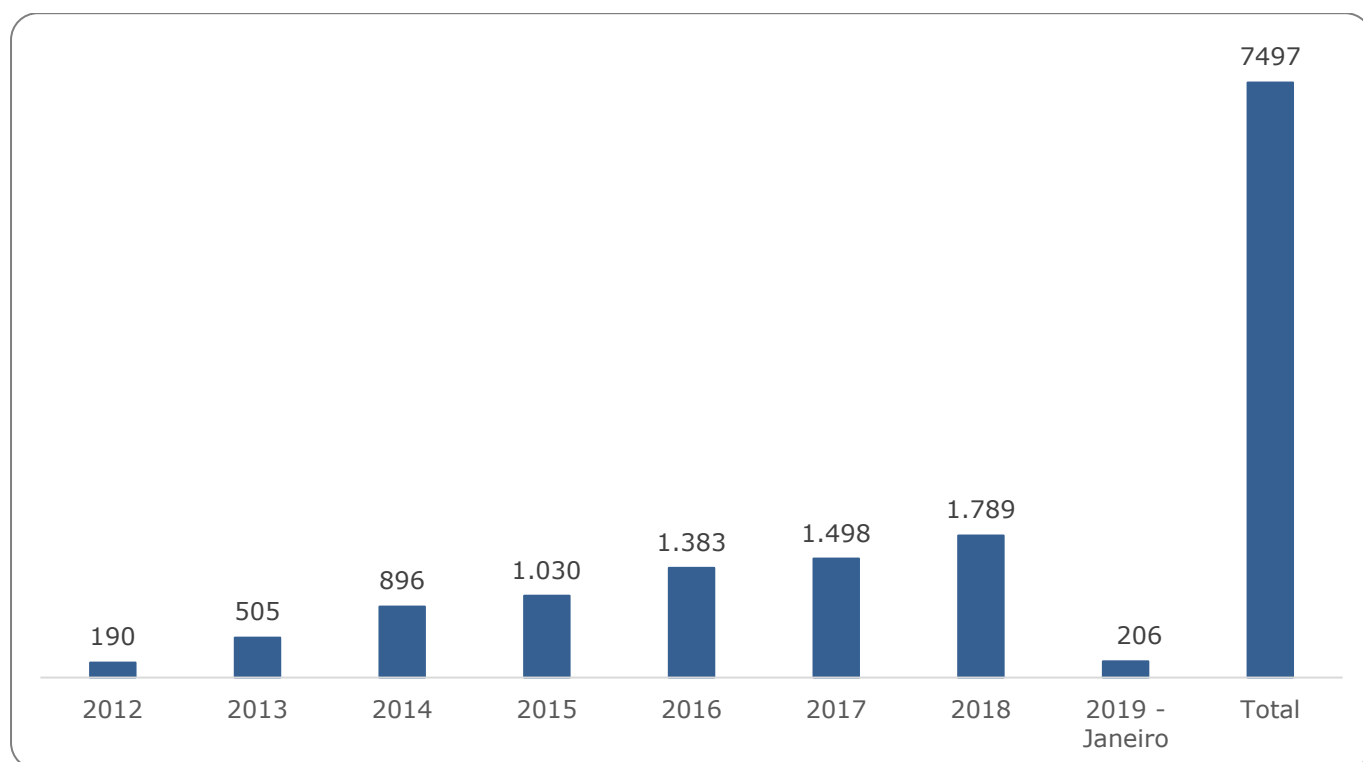
## SOLICITAÇÕES ENCERRADAS SIC – JANEIRO/2019



## TIPO DA INSTÂNCIA DOS RECURSOS ENCERRADOS – SIC – JANEIRO/2019



## HISTÓRICO DAS SOLICITAÇÕES – SIC – 2012 A 2019



# RELATÓRIO MENSAL – ACESSOS AO PORTAL DA GOVERNANÇA CORPORATIVA E TRANSPARÊNCIA – SIC JANEIRO/2019

## INTRODUÇÃO

Durante o mês de janeiro, o “Portal da Governança Corporativa e Transparência do Metrô” teve 4.738 visitas, com uma média de 152 visitantes/dia. Neste mês, foram registradas 25.624 visualizações de páginas e o pico de visitas ocorreu no dia 22/01/2019, terça-feira, com 337 visitantes.

Visualizações de Páginas

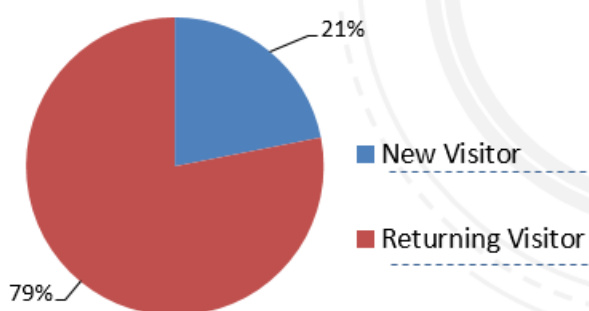
25.624

Duração Média por Sessão

00:02:31

Média de Páginas por Sessão

4,67



## VISITANTES – PAÍSES E ESTADOS

### Origem: Países

■ Brasil

■ EUA

■ Reino Unido

■ Alemanha

■ Espanha

### Origem: Estados

■ São Paulo

■ Minas Gerais

■ Rio de Janeiro

■ Distrito Federal

■ Paraná

## PÁGINAS MAIS VISITADAS EM JANEIRO/2019

### Home



### home

Visualizações: 3838

Tempo Médio: 00:00:27

Taxa de Rejeição: 20,35%

### Relatório de expansão e obras



### dataset

### relatório-de-expansão- obras-e-modernização

Visualizações: 2308

Tempo Médio: 00:01:00

Taxa de Rejeição: 47,98%

### Pessoal

### pessoal

Visualizações: 1527

Tempo Médio: 00:00:15

Taxa de Rejeição: 30,00%

